

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di lokasi operasional PG Kebon Agung yang berlokasi di Jalan Pakisaji, Kebonagung, Pakisaji, Malang, Jawa Timur.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan studi kasus. Bersifat studi kasus dalam artian bahwa kesimpulan dan saran hanya dapat diterapkan pada PG Kebon Agung Malang. Penelitian deskriptif adalah desain penelitian yang disusun dalam rangka memberikan gambaran secara sistematis tentang informasi ilmiah yang berasal dari subjek atau objek penelitian (Sanusi, 2014:13).

C. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan pengungkapan konsep dari variabel digambarkan sebagai berikut:

1. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan mengidentifikasi infrastruktur yang harus dibangun dalam menciptakan kinerja. Indikator yang digunakan pada perspektif ini dilakukan untuk evaluasi kinerja tahunan adalah sebagai berikut:

- a. Kemampuan pekerja. Indikator ini akan menunjukkan peningkatan kemampuan pekerja dalam menjamin pencapaian tujuan organisasi.

- b. Retensi karyawan. Indikator ini akan menunjukkan kondisi karyawan yang memiliki keinginan bertahan diperusahaan.
- c. Produktivitas angkatan kerja. Indikator ini akan digunakan untuk melihat tingkat produktivitas karyawan perusahaan setiap tahunnya.

2. Perspektif Bisnis Internal

Perspektif bisnis internal mengidentifikasikan berbagai proses internal yang harus dikuasai oleh perusahaan. Indikator yang digunakan pada perspektif ini untuk evaluasi kinerja tahunan adalah sebagai berikut:

- a. *Idle Capacity*. Indikator ini akan menunjukkan besarnya kapasitas produksi tahunan perusahaan yang menganggur.
- b. *Yield Rate*. Indikator ini akan menunjukkan kemampuan perusahaan dalam menghasilkan produk sesuai dengan kapasitas yang ada.
- c. Rasio Mutu Proses. Rasio dapat mengidentifikasikan kekurangan dalam proses internal yang dapat memberi dampak buruk terhadap perusahaan ataupun konsumen.

3. Perspektif Pelanggan

Perspektif pelanggan merupakan mengidentifikasikan segmen pasar dan pelanggan. Indikator yang digunakan pada perspektif ini untuk evaluasi kinerja tahunan adalah sebagai berikut:

- a. Profitabilitas Pelanggan. Indikator ini akan menunjukkan keuntungan dari konsumen sebab penjualan produk.
- b. Retensi Pelanggan. Indikator ini akan menunjukkan kemampuan perusahaan mempertahankan konsumen.

3. Perspektif Keuangan

Perspektif keuangan akan menunjukkan tindakan ekonomis yang telah dilakukan oleh perusahaan. Indikator yang digunakan pada perspektif ini untuk evaluasi kinerja tahunan adalah sebagai berikut:

- a. *Return On Equity* (ROE). Indikator ini menunjukkan kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba bersih dengan modal sejumlah yang digunakan.
- b. Perubahan Penjualan. Indikator ini akan menunjukkan tingkat perubahan perolehan penjualan yang diperoleh.
- c. Perubahan Biaya Produksi. Indikator ini akan menunjukkan tingkat perubahan biaya produksi yang digunakan perusahaan selama periode penelitian.

D. Data dan Sumber Data

Data dalam penelitian ini adalah data sekunder, data sekunder berupa data pendapatan, data penjualan, data pelatihan karyawan, data produksi, data jumlah pelanggan, data volume penjualan, data jumlah karyawan, dan data biaya produksi. Data-data yang digunakan ini selama kurun waktu tahun 2014 hingga tahun 2017. Sumber data yang dalam penelitian ini diperoleh melalui PG Kebon Agung.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga macam berikut (Sanusi, 2014:105):

1. Pengamatan

Pengamatan merupakan cara pengumpulan data melalui proses pencatatan perilaku subjek, objek, atau kejadian yang sistematis tanpa komunikasi dengan yang diteliti. Pengamatan untuk mengetahui keadaan awal PG Kebon Agung Malang.

2. Wawancara

Wawancara merupakan pengumpulan data di mana peneliti atau pengumpul data mengajukan pertanyaan atau pernyataan. Untuk memperoleh data maka peneliti mengajukan pertanyaan berkaitan dengan data jumlah pelanggan, data volume penjualan, dan informasi laporan keuangan PG Kebon Agung Malang.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan data sekunder yang dihimpun dan tersedia di lokasi penelitian. Dokumentasi ini memperoleh beberapa data yaitu data pelatihan karyawan, data produksi, dan data jumlah karyawan yang terdapat dalam PG Kebon Agung Malang.

F. Teknik Analisis Data

1. Evaluasi Kinerja melalui Prespektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Penggambaran kemampuan individu perusahaan dalam meningkatkan laba dan nilai perusahaan, dievaluasi melalui:

1) Kemampuan Pekerja

Berikut adalah rumus untuk menghitung indikator kemampuan pekerja (Kaplan dan Norton, 2000:112):

$$\frac{\text{Jumlah Karyawan Pelatihan}}{\text{Jumlah Karyawan Perusahaan}} \times 100\%$$

Jika nilai kemampuan pekerja $t > t-1$, maka kinerja perusahaan baik. Jika nilai kemampuan pekerja $t < t-1$, maka kinerja perusahaan tidak baik.

2) Retensi Karyawan

Berikut adalah rumus untuk menghitung indikator retensi karyawan (Kaplan dan Norton, 2000:113):

$$\frac{\text{Jumlah Karyawan}_n}{\text{Jumlah Karyawan}_{n-1}} \times 100\%$$

Jika nilai retensi karyawan $t < t-1$, maka kinerja perusahaan baik.

Jika nilai retensi karyawan $t > t-1$, maka kinerja perusahaan tidak baik.

3) Produktivitas Angkatan Kerja

Berikut adalah rumus untuk menghitung indikator retensi karyawan (Mulyadi, 2001:307):

$$\frac{\text{Jumlah Volume Penjualan}}{\text{Jumlah Karyawan}} \times 100\%$$

Jika nilai produktivitas angkatan kerja $t > t-1$, maka kinerja perusahaan baik.

Jika nilai produktivitas angkatan kerja $t < t-1$, maka kinerja perusahaan tidak baik.

2. Evaluasi Kinerja melalui Prespektif Bisnis Internal

Penggambaran proses internal bisnis yang dapat memberikan nilai bagi pelanggan dan pemilik, dievaluasi melalui:

1) *Idle Capacity* (IC)

Berikut adalah rumus untuk menghitung indikator retensi karyawan (Kaplan dan Norton, 2000:105-106):

$$Idle\ Capacity = \frac{Kapasitas\ Maksimal - Kapasitas\ Aktual}{Kapasitas\ Maksimal} \times 100\%$$

Jika nilai *idle capacity* $t < t-1$, maka kinerja perusahaan baik.

Jika nilai *idle capacity* $t > t-1$, maka kinerja perusahaan tidak baik

2) *Yield Rate* (YR)

Berikut adalah rumus untuk menghitung indikator retensi karyawan (Kaplan dan Norton, 2000:103):

$$Yield\ Rate = \frac{Kapasitas\ Aktual}{Kapasitas\ Maksimal} \times 100\%$$

Jika nilai *yield rate* $t < t-1$, maka kinerja perusahaan baik.

Jika nilai *yield rate* $t > t-1$, maka kinerja perusahaan tidak baik

3) Rasio Mutu Proses

Berikut adalah rumus untuk menghitung indikator mutu proses (Kaplan dan Norton, 2000:103):

$$Mutu\ Proses = \frac{Jumlah\ Produksi}{Jumlah\ Bahan\ Baku} \times 100\%$$

Jika rasio mutu proses $t > t-1$, maka kinerja perusahaan baik.

Jika rasio mutu proses $t < t-1$, maka kinerja perusahaan tidak baik.

3. Evaluasi Kinerja melalui Kinerja Prespektif Pelanggan

Penggambaran tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk, harga, distribusi dan pelayanan, dievaluasi melalui:

1) Profitabilitas Pelanggan

Berikut adalah rumus untuk menghitung indikator profitabilitas pelanggan (Kaplan dan Norton, 2000:60):

$$\frac{\text{Laba Sebelum Pajak}}{\text{Penjualan}} \times 100\%$$

Jika nilai profitabilitas pelanggan $t > t-1$, maka perusahaan baik.

Jika nilai profitabilitas pelanggan $t < t-1$, maka perusahaan tidak baik

2) Retensi Pelanggan

Berikut adalah rumus untuk menghitung indikator retensi pelanggan (Kaplan dan Norton, 2000:61):

$$\frac{\text{Jumlah Pelanggan}_n}{\text{Jumlah Pelanggan}_{n-1}} \times 100\%$$

Jika nilai retensi pelanggan $t > t-1$, maka perusahaan baik.

Jika nilai retensi pelanggan $t < t-1$, maka perusahaan tidak baik.

4. Evaluasi Kinerja melalui Prespektif Keuangan

Penggambaran prestasi perusahaan dari sisi keuangan, dievaluasi melalui:

1) *Return on Equity* (ROE).

Berikut adalah rumus untuk menghitung indikator ROE (Mulyadi, 2001:347):

$$\frac{\text{EAT}}{\text{Total Equity}}$$

Jika nilai ROE $t > t-1$, maka perusahaan baik.

Jika nilai ROE $t < t-1$, maka perusahaan tidak baik.

2) Perubahan Penjualan (PPP)

Berikut adalah rumus untuk menghitung indikator perubahan penjualan (Kaplan dan Norton, 2000:42):

$$\frac{\text{Penjualan}_n - \text{Penjualan}_{n-1}}{\text{Penjualan}_{n-1}} \times 100\%$$

Jika nilai perubahan penjualan $t > t-1$, maka perusahaan baik.

Jika nilai perubahan penjualan $t < t-1$, maka perusahaan tidak baik

3) Perubahan Biaya (PPB)

Berikut adalah rumus untuk menghitung indikator perubahan biaya (Kaplan dan Norton, 2000:49):

$$\frac{\text{Biaya Produksi}_n - \text{Biaya Produksi}_{n-1}}{\text{Biaya Produksi}_{n-1}} \times 100\%$$

Jika nilai $\text{PPB}_t < \text{PPB}_{t-1}$, maka perusahaan baik.

Jika nilai $\text{PPB}_t > \text{PPB}_{t-1}$, maka perusahaan tidak baik.